



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una
institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. Jhonatan Brayan Monzon Sanchez (ORCID: 0000-0002-3405-8652)

ASESOR:

Dra. Yolanda Felicitas Soria Pérez (ORCID: 0000-0002-1171-4768)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

La presente investigación va dedicada a mi madre, porque siempre me brinda su apoyo en todo momento y me da el impulso para seguir adelante.

Agradecimiento

Agradezco a toda mi familia, amigos y docentes que he conocido en este camino, que me brindaron su apoyo y conocimientos para poder lograr mis metas.

Página del jurado

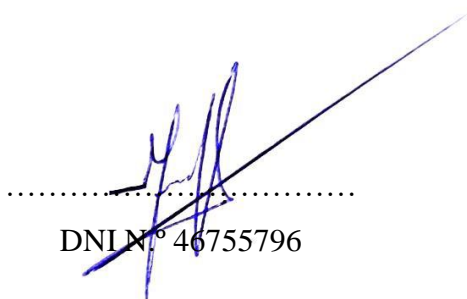
Declaratoria de autenticidad

Yo, Monzon Sanchez Jhonatan Brayan, estudiante de la Escuela de Posgrado, Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado, la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.”, en 71 folios para la obtención del grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 25 de julio de 2020



.....

DNI N° 46755796

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Resumo	x
I. Introducción	1
II. Método	14
2.1. Diseño de investigación	14
2.2. Escenario de estudio	15
2.3. Participantes	15
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de información	17
2.7. Aspectos éticos	18
III. Resultados	19
IV. Discusión	23
V. Conclusiones	29
VI. Recomendaciones	30
VII. Propuesta	31
Referencias	34
Anexos	39
Anexo 1: Matriz de categorización apriorística	39
Anexo 2: Instrumentos	40
Anexo 3: Matriz de datos	46
Anexo 4: Integración de información de las entrevistas	56

Índice de tablas

Tabla 1: Participantes	16
Tabla 2: Plan de actividades - propuesta	32
Tabla 3: Recursos y presupuesto - propuesta	32

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019, con el propósito de conocer como influyó el proceso de sistematización en la gestión administrativa, además de la influencia que tuvo en el tiempo de atención, búsqueda y seguridad de la información, y finalmente en la capacitación del personal.

La investigación fue realizada bajo la metodología cualitativa, donde también se utilizó como diseño el estudio de caso, también es importante mencionar que para la recolección de datos se utilizó la entrevista como técnica, para lo cual el instrumento utilizado fue la guía de entrevista, los participantes que formaron parte de la investigación fueron los siguientes, un directivo, dos usuarios internos (administrativos) y tres usuarios externos (padres de familia), con la información que fue recopilada en las entrevistas se realizó el análisis de información, mediante la triangulación de datos.

Se debe destacar que los resultados logrados fueron arrojados gracias a las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación, donde precisaron que, la gestión administrativa mejoró posteriormente a la sistematización en el tiempo de atención, búsqueda de información, seguridad de la información y capacitaciones con respecto a mejora continua, por ello se concluye que la sistematización mejoró la gestión administrativa en la institución educativa.

Palabras clave: Gestión administrativa, sistematización, tiempo de atención, seguridad, mejora continua.

Abstract

The objective of this research was to analyze administrative management and its systematization process: case of an educational institution in the Comas district, Lima 2019, with the purpose of knowing how the systematization process influenced administrative management, in addition to the influence that it had in the time of attention, search and security of the information, and finally in the training of the personnel.

The research was carried out under the qualitative methodology, where the case study was also used as design, it is also important to mention that the interview was used as a technique for data collection, for which the instrument used was the guide. From the interview, the participants that were part of the research were the following, a manager, two internal users (administrative) and three external users (parents), with the information that was collected in the interviews, the information analysis was performed, by triangulating data.

It should be noted that the results achieved were obtained thanks to the interviews carried out with the research participants, where they specified that the administrative management improved after the systematization in the attention time, information search, information security and training. Regarding continuous improvement, it is therefore concluded that the systematization improved administrative management in the educational institution.

Keywords: *Administrative management, systematization, attention time, security, continuous improvement.*

Resumo

A presente pesquisa teve como objetivo analisar a gestão administrativa e seu processo de sistematização: o caso de uma instituição de ensino do distrito de Comas, Lima 2019, a fim de saber como o processo de sistematização influenciou a gestão administrativa, além da influência que houve no tempo de atenção, busca e segurança das informações, e finalmente no treinamento de pessoal.

A pesquisa foi realizada sob a metodologia qualitativa, onde também se utilizou como delineamento o estudo de caso, sendo importante ressaltar que a entrevista foi utilizada como técnica de coleta de dados, cujo instrumento utilizado foi o roteiro de entrevista, a Os participantes que fizeram parte da pesquisa foram os seguintes, um gerente, dois usuários internos (administrativos) e três usuários externos (pais), com as informações que foram coletadas nas entrevistas, foi realizada a análise das informações, por meio da triangulação de dados.

Ressalta-se que os resultados alcançados foram obtidos graças às entrevistas realizadas com os participantes da pesquisa, onde especificaram que, a gestão administrativa melhorou após a sistematização no tempo de atendimento, busca de informações, segurança da informação e treinamento com Em relação à melhoria contínua, conclui-se, portanto, que a sistematização melhorou a gestão administrativa na instituição de ensino.

Palavras-chave: Gestão administrativa, sistematização, tempo de atenção, segurança, melhoria contínua.

I. Introducción

En la actualidad, debido al acelerado crecimiento de la globalización y la tecnología, nuestra sociedad está logrando desarrollar una exigencia superior en cuanto al tiempo que se invierte en los procesos y trámites que se ejecutan de forma cotidiana.

Según Navarro, Jiménez, Rappoport y Thoilliez (2017) existen motivos que han calado en el desarrollo y creación de empresas y organizaciones, a su vez incrementaron la exigencia de los usuarios ya sean estos internos o externos, debido a ello se requirió la necesidad de convertir y de sistematizar el desempeño de los procesos con los que cuentan. De este modo el aprovechamiento tecnológico viene a ser un recurso de monumental consideración para poder estudiar, plantear y ejecutar, y así lograr optimizar los procesos además de las funciones de las áreas existentes en la organización.

Además, Zayas (2011) mencionó que entre las características de los seres humanos es que son seres sociales y organizados; en este sentido por su misma naturaleza tienden a establecer relaciones de índole interpersonales e intrapersonales con el fin del cumplimiento para sus metas y objetivos que lo regentan. Debido a esto, las entidades, empresas y organizaciones funcionaran y realizaran una gestión administrativa de manera correcta y que resulte efectiva, de esta depende el logro de los objetivos y el incremento de las fortalezas y reducción de las debilidades con respecto a la gestión administrativa.

El Estado debido a su naturaleza cuenta con organizaciones sociales, en donde trabajan diversos profesionales, estos realizan labores específicas de acuerdo a la formación y experiencia adquirida, considerando la visión y misión de cada entidad a la que pertenezcan. Claro está que son dirigidas por profesionales capaces en los cargos de gerencia, dirección u otros, y dentro de sus funciones está el planeamiento, la organización y la ejecución, además, vigilar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

En nuestro país regularmente se busca implementar estrategias que fueron aplicadas en otros países, pero no siempre se puede decir que las estrategias aplicadas en países con otras realidades sean idóneas para nuestro país, con esto se intenta decir que es de vital importancia proponer y aplicar estrategias de mejora que implica una evaluación y diagnóstico de la realidad administrativa de nuestro país, mencionando algunas deficiencias que se observa en nuestros procesos de gestión se diría que existe lentitud en los trámites y servicios administrativos.

Según Guña, Quinatoa y Pérez (2017) en la actualidad la sociedad se denomina como la sociedad informática ya que esta se caracteriza por vivir a un ritmo más acelerado debido a la evolución constante de la tecnología y transformación digital. Gracias a la transformación digital la sociedad de la información a desencadenado una revolución en la manera que se accede a la información, sea mediante sistemas informáticos u otros como redes sociales, por ello es que la sistematización de los procesos no es una alternativa sino una obligación para mantenerse a la vanguardia.

También, Harvey (2014) mencionó que por la emersión de nuevas tecnologías se van creando diferentes maneras de ejecutar o realizar las cosas y los métodos son más prácticos, rápidos y eficientes. Además, por el surgimiento acelerado y la incorporación de TIC's (tecnologías de la información y las comunicaciones), la sociedad se encuentra cada vez más interconectada gracias a la globalización, se pueden unir los mercados sociales a través de la transformación social y política, debido a la información compartida de manera eficiente.

Además, Sevilla, Tarasow y Luna (2017) dieron a conocer su opinión e indicaron que debido a la implementación y además a la utilización de instrumentos informáticos se puede llegar a culminar con los objetivos determinados por las instituciones. Las TIC's y herramientas informáticas que en la actualidad son empleadas, aportan una mayor eficiencia y rapidez en la manipulación de la información, esto contribuye a mejorar y maximizar el desempeño de los procesos administrativos referente al manejo y control de la información.

En relación a la investigación, la institución educativa está ubicada en el distrito de Comas, en esta institución educativa se ha realizado el análisis de la sistematización del proceso administrativo para contribuir con la mejora en la gestión administrativa, esto se considera un avance, pues contribuye para que el trabajo sea más eficiente y con este análisis de la sistematización se redujo la disconformidad de los usuarios y se logró la mejora en los tiempos de atención a su vez en la gestión y toma de decisiones, también se produjo una mejora ya que se cuenta con acceso a la información de manera más eficiente y rápida.

También, el proceso administrativo de la organización está compuesto por los procesos de consulta, registro de solicitudes y búsqueda de información, la institución educativa realizaba los procesos de forma manual registrando en libros, actas u otros

documentos físicos y casualmente eran registrados en una hoja de cálculo en un pc, el tiempo requerido era alto debido a que se debía buscar la información en los archivadores, almacén u otro según sea necesario, para poder acceder a la información requerida.

Además, la gestión administrativa presentaba diversos inconvenientes para los usuarios, por ejemplo, cuando la información era solicitada y no se encontraba a la mano, esto generaba malestar en el usuario pues se debía buscar esta información y esta acción demandaba tiempo, por ello se trataba de posponer hasta casi finalizar las labores del día. Además, cuando se requería información para la toma de decisiones u otras gestiones que son de mayor urgencia, esta información tendría que ser entregada en el momento, por lo cual se debía buscar inmediatamente a veces perdiendo parte del día en esta acción.

Y se puede mencionar que los documentos podrían perderse debido a diversos factores, tales como; problemas ambientales, mal almacenamiento o errores humanos y solicitar una copia de esta información demanda demasiado tiempo y procesos burocráticos, otro inconveniente que se presentaba era la confiabilidad de la información, ya que eran registrados en hojas de cálculo, esto se debía a que no todo el personal está capacitado para el manejo de herramientas informáticas y por ello preferían utilizar los registros manuales.

Por lo mencionado se planteó la siguiente interrogante: ¿Como mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?

A continuación, se presenta los antecedentes que brindaron información referente al tema de investigación para poder perfilar la investigación y de esta manera poder resolver las incógnitas de la investigación para lograr así los objetivos que se plantearon.

Según, Guevara, Romero y Cañizares (2019) en el artículo sobre gestión administrativa indicó que; el saber referente al seguimiento a los alumnos graduados, es una tarea que tiene una gran importancia para las instituciones educativas debido a que da pase a mejorar la comunicación con los estudiantes que culminan y egresan de su institución educativa y la respuesta sobre el actual mercado laboral. Se aplica un sistema de la información para contribuir en el seguimiento de los procesos a los alumnos graduados y llevar un control de la inserción en instituciones de educación superior, que colaboren a mejorar los indicadores de calidad.

Se realizó una encuesta a los alumnos graduados y una entrevista a directivos relacionados con esta actividad evidenciando que las instituciones se comunican con sus graduados, pero utilizando fuentes dispersas lo que evidencia la necesidad de contar con un sistema que integre toda la información y facilite la toma de decisiones académicas.

También, Pacheco, Cruz, Rivera & Acosta (2018) refirieron en el artículo sobre gestión administrativa; actualmente las metodologías diseñadas para ser implementadas en las empresas que realizan la elaboración y comercialización de sistemas de información omiten ciertos aspectos, que tornándola en la visión estratégica y correspondiente al nivel de complejidad en una organización han de ser relevantes.

El objetivo principal de este trabajo fue lograr el ejercicio de revisar las metodologías primordiales de implementación de sistemas bajo el modelo ERP (Enterprise Resource Planning) para la finalidad de reconocer los aspectos que son clave para considerar, esto en función de problemáticas que se presenten en las empresas cuando simplemente se aplica la metodología que ha propuesto el proveedor. Los hallazgos muestran como las existentes metodologías son precarias en lo relacionado con la madurez y el nivel de utilización de sistemas de la información, los parámetros a los que se ajusta la empresa, también así, el acceso y la seguridad.

Así mismo, Coronado, Ardila, Villarreal, Gómez y Camacho (2018) en este artículo sobre sistematización; confirmaron la existencia de tres grupos en Sistemas y Tecnologías de la Información (STI) estos son: la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+i), estos tuvieron como objetivo proponer un sistema de apoyo a centros de conciliación de consultorios jurídicos de instituciones a nivel superior en Colombia.

Para la recopilación de información se realizaron trabajo de campo y llevaron a cabo entrevistas a los actores con la finalidad de analizar e identificar problemáticas. El sistema que se desarrolló como resultado de la investigación, apoyó a estas entidades durante todo el proceso conciliatorio en cuanto a asignar roles a cada usuario, programar audiencias, generar informes estadísticos, permitir que los profesores realicen seguimientos a las actuaciones de los alumnos, entre otros.

También, Lerma & Bauer (2018) presentaron en el siguiente artículo sobre sistematización; el desarrollo de un Sistema de información denominado GAP que tiene como objetivo gestionar apoyos otorgados mediante un programa de la CONAFOR

(Comisión Nacional Forestal). El sistema de gestión de apoyo implicó que los solicitantes actualicen y validen la información que ingresan de sus propias solicitudes, para esto el sistema contó con previas reglas para realizar el cálculo de los montos de los apoyos.

El sistema tuvo como prioridad brindar información detallada al público en general a través de informes, otra característica del sistema fue la simplicidad de las operaciones y la parametrización de algunos elementos facilitando su mantenimiento.

También, Martínez, Garza, López, Borges y Céspedes (2018) publicaron en su artículo sobre sistemas; que las tecnologías de la información se imponen cada vez más y no es una moda, sino la necesidad que la sociedad demanda en este mundo cada vez más globalizado. En la investigación se hizo la revisión de conceptos en cuanto a la gestión de información teniendo un enfoque teórico práctico. Implementó un procedimiento de mejora que fue aplicado a un grupo de ministerios y organismos, alcanzando efectividad y ayudando a la buena toma de decisiones.

Se considera a, Calderón y otros (2018) quienes presentaron en su artículo sobre gestión e informática; la importancia de una actitud con ética para el manejo de las actividades informáticas o tecnológicas del ingeniero en su centro de labores. También demostraron las implicancias que tiene el uso inadecuado de las tecnologías de la información y la comunicación también cuál es el impacto para con la sociedad actual.

A su vez, Castillo y Pérez (2017) refieren en su artículo sobre sistematización; las eficiencias de los sistemas de la información de organizaciones de Pinar del Río en Cuba, quienes analizaron el estado actual y propusieron acciones para la toma de decisiones que ayuden al mejor funcionamiento de las organizaciones. Los resultados que se obtuvieron fueron: 12% de los sistemas de información fueron implementados, el 88% desaprovechó oportunidades que se obtiene de los sistemas de la información, también ven el menester de implementar las buenas prácticas asegurando la seguridad de información de acuerdo a normas que se encuentran vigentes.

Además, Abrego, Sánchez, & Medina (2017) afirmaron en su artículo sobre sistematización; que los sistemas de información (SI) es el pilar fundamental para el éxito de las organizaciones, en la investigación se hizo una revisión teórica a través del cual se propuso un modelo de evaluación de éxito de los SI enfocadas en medianas y pequeñas empresas, por objetivo de analizar influencia de los SI en las empresas, emplearon la

técnica de mínimos cuadrados parciales y a su vez aplicaron cuestionarios a 133 organizaciones de estado Tamaulipas, México, el trabajo contribuyó en establecer una medición de éxito de los sistemas de la información.

También, Acosta, Becerra y Jaramillo (2017) presentaron en su artículo sobre sistematización; el analizar características en sistemas de la información estratégica en la gestión universitaria, se aplicó una metodología basada en diez etapas considerando disponibilidad, necesidad de información, compatibilización, planificación estratégica y procesos universitarios. Los resultados de la implementación contribuyeron al perfeccionamiento de la gestión a través de la automatización de procesos.

En relación a Benavides y Blandón (2018) indicaron en su artículo de TIC's; el ministerio de tecnologías de la información y comunicaciones han establecidos parámetros para elaborar sistemas de gestión de la seguridad de la información en entidades estatales. El modelo que se propuso se basa en NTC ISO / IEC (27001) norma que implica la garantía de disponibilidad, confidencialidad y la integridad de información sensible para niños y afirma el cumplimiento de las disposiciones que son pertinentes para el sector educación.

Por otra parte, Cárdenas, Farías y Méndez (2017) confirmaron en su artículo sobre sistemas informáticos y gestión administrativa; donde las instituciones educativas vienen a ser organizaciones de fondo complejo, el diseño de la investigación no fue experimental, esto con la utilización de métodos mixtos y lograr un análisis de datos para ser mostrada como un caso de estudio en donde participan diversos factores y son manejados por buenos líderes. Se cumplió con el objetivo que fue indagar referente a prácticas en la gestión administrativa y educación superior con el objeto de comprender las prácticas que promuevan emprendimientos de innovación en instituciones educativas.

Concluyeron en que los procesos de la gestión administrativa para una institución educativa conmovieron el desenvolvimiento de proyectos que contengan a la innovación, conllevando al rearme de modelamientos de organización y gestión, estos han de generar ambientes de instrucción enfocados en el desarrollo tanto de alumnos como de institución.

En relación con, Cuevas y Rodriguez (2017) publicaron en su artículo sobre gestión administrativa; la ejecución lógica de ética profesional y a su vez la responsabilidad social de parte de los líderes de organizaciones, se realizó una

investigación cualitativa que vincula el análisis de la ética enfocado a lo filosófico y general. En resultados se propone la responsabilidad existente entre empresa y gobierno, esto sobre los desenlaces geopolíticos multilaterales en el sistema de tipo neoliberal. En esta investigación se concluyó que estableciendo arquetipos que hacen reflexionar sobre la responsabilidad en la toman las decisiones que resultan eficaces y que a su vez son moralmente válidas.

Por su parte, Popov & otros (2019) publicaron un artículo sobre gestión administrativa; los principios y métodos de formación del sistema de gestión del personal de una organización educativa bajo la transformación institucional de la educación superior. Los autores consideraron los principios que caracterizan los requisitos y los principios para la formación de un sistema de gestión de personal. Concluyeron que el sistema que se base en la gestión de personal requiere una serie de acciones específicas en el campo de cambios organizativos, económicos, materiales, técnicos y estructurales en una organización educativa.

Al mismo tiempo, Enríquez, Garofalo e Hidalgo (2018) publicaron un artículo sobre gestión administrativa; donde describen y explican los aspectos relacionados con la administración y su contribución en cuanto a la gestión existente en las instituciones de educación superior en Ecuador, argumentando esta temática indica los estilos que enmarca el compromiso social y la contribución en el ente universitario, que actualmente está efectuando cambios en las instituciones de educación superior de Ecuador ya sea con carácter público o privado, en los distintos puntos de vista con respecto a la administración y su contribución en gestión educativa.

Concluyeron que se debe reconocer la argumentación científica de años posteriores para poder medir los niveles de calidad a través de fuentes en el área administrativa-educativa.

También, Canquil, Alarcón y Alba (2019) publicaron un artículo sobre gestión administrativa; se indicó que en esta investigación se tuvo como meta establecer los elementos que son necesarios para la incorporación de la orientación psicoeducativa en la gestión educativa en una residencia familiar en el sur de Chile. Se utilizaron técnicas cualitativas de entrevistas también el taller diagnóstico participativo, se obtuvieron resultados que indican los componentes de enfoque psicoeducativo como lo son la comprensión acerca de la relación de ayuda a las estrategias para utilizar la vivencia

compartida y herramientas de diagnóstico, planificación y la evaluación influyen positivamente en la gestión.

Este modelo permitió clarificar, ordenar el trabajo y desarrollar programas educativos, también han generado una disposición a aprender, así como su capacidad autocrítica, es decir repensar su rol y aprender a tomar decisiones teniendo presente las circunstancias y las características de las niñas y adolescentes.

En igual forma, González & Magaña (2018) publicaron un artículo sobre gestión administrativa; donde afirman que en las instituciones pertenecientes a educación superior (IES) están arraigados en la dirección que tienen los líderes. Realizaron un análisis para reconocer los nuevos estilos que se desarrollan para el liderazgo, por esa razón se realiza la identificación de las principales posiciones sobre métodos de liderazgo, las características, así también como la manera como se ejerce poder y autoridad de parte de los líderes, utilizaron una metodología cualitativa y un estudio de caso, a su vez se ejecutaron encuestas tanto a rectores como a directores de principales IES del estado.

El resultado de entrevistas se consiguió una tipología de quien lidera actualmente, esto respecto a su papel sobre la gestión educativa en donde se definen posturas de estos líderes sobre hallar la mejor manera de gestionar una IES.

En el desarrollo del marco referencial, en cuanto a las teorías relacionadas al tema se identificó la categoría; proceso administrativo, el cual se denomina al conjunto o agrupación de funciones y actividades que efectúan las organizaciones, estas se posicionan con el fin de cumplir con los objetivos planteados.

Según Chiavenato (2006), el concepto de gestión administrativa, para que se pueda entender de manera sencilla, se dirá que es el cumplimiento de acciones, pasos o procesos, con el propósito de alcanzar ciertos resultados, de la forma más eficaz y económica posible. Además, este proceso es muy particular se basa en las actividades de planeación, organización, dirección, ejecución y control que son desempeñadas para tener y lograr los objetivos predispuestos con la utilización de recursos como seres humanos y otros.

Debido a que el ser humano ha tenido que enfrentarse al estado más natural del mundo y poder sacar provecho a los recursos que le brinda y así poder asegurar la continuidad de su vida haciendo necesaria de forma histórica un conjunto de prácticas, de

modo tal que podrían denominarse como praxis administrativa y esto a su vez está en el proceso de la gestión como el manejo y dirección de los recursos, tales como: alimentos, animales, armas, herramientas, la capacidad de trabajo, conocimiento, fuego y el pronosticar los cambios climáticos para el aprovechamiento en siembras y el logro de incremento de un río y otros motivos.

En su reafirmación Hernández y Rodríguez (2015), indican que en poca amplitud la humanidad ha obtenido conclusiones acerca de cómo podía organizarse y así lograr generar los recursos que fuesen necesarios. Del éxito logrado y a su vez de los fracasos que estos brindaban es que aprende, de modo así y que de manera exponencial creó una teoría empírica, esta fue enseñada a una primera generación a otra y así sucesivamente, logrando influencia por condiciones en una comunidad y/o un pueblo.

Por su parte Batet (2011), se comprende en referencia a la definición de ciencia de modo tradicional, que ha de ser adquirida como una garantía de validez absoluta pues por lo cual será un conocimiento con certeza al nivel máximo. Tornando a una posición positiva de la palabra sobre eso se entiende a la ciencia como el sistema de leyes, reglas y principios, pues debido a esto dominan el saber empírico y a su vez estas son aisladas de condiciones únicas de la realidad, proponiendo así, siendo universales y a su vez neutrales. Esta ejecución se ubica en la utilización de un orden de conocimiento rudimentario adquirido siendo práctico y concreto, esto rige la vida día tras día a los niveles más básicos llamado supervivencia.

Entendiendo que el conocimiento de administración ha sido obtenido por un periodo largo de manera práctica, no hace suponer que le corresponda el ocupar una posición menor con respecto al valor versus lo que corresponda al conocimiento administrativo, esto además en ciertos episodios de la historia fue conceptualizado como la ciencia.

Por una parte, Münch (1997), nos hace mención que se conceptualiza al proceso administrativo de manera que consta de fases o etapas colocadas en conjunto de forma sucesiva, a través de las cuales se realiza una administración a nivel efectiva tienen una correspondencia y a su vez se genera un proceso de envergadura integral.

Por otra parte, Castrillón (2014), refiere que para definir el proceso que se está ejecutando ha de valorizarse y siendo necesario la aplicación de medidas correctivas que

en el momento de ejecución se avance de acuerdo a lo antes parametrizado. Las organizaciones en su mayoría toman en cuenta que la excelente atención al cliente, se considera el punto de llegada, aun así, resulta lo contrario. Esto es el punto de partida, una gran gestión de servicio no resulta ser evaluada como muy buena, pues la razón que los clientes sean atendidos de manera oportuna y con un trato cordial.

Es necesario a su vez mencionar lo indicado por Marcó, Loguzzo y Fedi (2016), según se vio en los resultados que fueron medidos en contra de lo planeado, teniendo como consecuencia un diagnóstico de los motivos de desviaciones y efectuando medidas reformativas indispensables considerando el trato cordial y una atención rápida son el inicio ¿Qué debe persistir?, de esta manera nace el cambio y la innovación. La gestión es esperada por los clientes para que traiga formalidad en la atención que se manifieste la preparación de la compañía y sus asesores para poder llenar las expectativas del cliente y mejor aún lograr superar esa expectativa necesaria para el cliente. Hay dos puntos clave que reflejan la evolución en crecimiento y el rendimiento de la empresa como se menciona estos son tomados como indicadores.

De igual modo Laudon y Laudon (2012), indica que sistema, no sólo es una aplicación creada en un sistema operativo ya sea Windows o Linux que a su vez son considerados los más populares pues también existen otros sistemas operativos que no son muy comerciales sino es aquel que cuenta con un servidor, ya sea web o local, su interfaz tiene similitud a una página web como las que utilizamos cotidianamente, no obstante, la diferencia es muy grande ya que los sistemas web tienen una funcionalidad mejor preparada y tiempos de respuesta más ágiles para situaciones y casos particulares.

Debe señalarse a Osorio (2015), quien indica que, en el surgimiento de una sociedad más globalizada, el surgimiento e introducción de las TIC (tecnología de información y comunicaciones) la información predomina, ya que los usuarios requieren mayor velocidad de respuesta y por ello los sistemas cada vez son más complejos y especializados para poder dar solución a situaciones clave que requiere la empresa o institución.

Del mismo modo Berzal, Cortijo & Cubero (2007), afirma que, el sistema informático son aplicaciones con una interfaz diseñada y creada desde un servidor estas interfaces vienen a ser ficheros de datos que se encuentran en formato que ya tiene un estándar que es denominado HTML (hiper text markup language), los ya mencionados

ficheros son guardados y almacenados en servidores y estos son llamados cuando se accede utilizando protocolos HTTP (hyper text transfer protocol), este viene siendo uno de los muchos protocolos de datos que podemos hallar de ser requerido acceder a una aplicación informática ya sea desde una Laptop, un ordenador de escritorio u otro dispositivo tan solo se requiere tener la aplicación instalada en el servidor o un navegador instalado que puede ser Chrome, Firefox u otro para acceder de forma remota.

Finalmente Oz (2008), indica que un sistema informático viene a ser un sistema de complejidad que no muy es diferente a un sistema web, ya maneja información de forma local y pueden acceder únicamente las personas de la organización donde se instaló el sistema, teniendo solo una vía de acceso, el manejo de los links hace que un sistema para escritorio se convierta en sistema web, ya que a través de los links sea quien fuese podría lograr acceder al sistema desde cualquier punto por distintos medios, esto hace que la información este a la mano de cualquiera que requiera utilizarla.

La utilización de sistemas brinda muchas ventajas: La problemática con la codificación para el usuario se reduce drásticamente, la utilización de los navegadores es similar no todas las interfaces son iguales, pero tienen gran similitud, las actualizaciones del código se realizan mediante un servidor local ya que esta interconectado dentro del mismo ambiente o área a diferencia de los sistemas web que se pueden modificar de forma remota.

Debida a esta razón se asegura un ahorro económico y además de tiempo en las actualizaciones, también se puede mencionar que no está centralizado en un solo punto para la realización de actualizaciones o también conocido como versiones del software, también las herramientas complementarias para las instalaciones no son necesarias, solo se requiere tener instalado el navegador y se puede ejecutar en diferentes plataformas.

Con respecto a la justificación; por su relevancia, tuvo como finalidad analizar la repercusión de la gestión administrativa en el proceso de sistematización en la institución educativa y a partir de este análisis, se reafirmó que sirvió para mejorar la gestión administrativa teniendo en cuenta que fue la perspectiva de los actores la cual brindo la información en base a su experiencia.

También por su justificación práctica, ya que este trabajo de investigación se orientó a analizar la gestión administrativa en base a la sistematización que se presentó en la I.E.

dando respuestas positivas por parte de los actores quienes fueron entrevistados y su experiencia fue utilizada para llegar a los resultados.

Además, por su justificación social, que permite contribuir con la mejora continua y agilización de los procesos lo cual beneficia a los actores y otros usuarios que puedan incluirse en un futuro.

Finalmente, por su contribución, permite la agilización del proceso administrativo lo cual conlleva a un mejor desempeño de los actores, ya que son ellos las piezas fundamentales en la institución educativa, en consecuencia, este caso podría analizarse y replicarse en otras I.E. con realidades similares.

Con respecto a la epistemología, la presente investigación permitió recopilar información de los actores directos relacionados a la sistematización de la gestión administrativa en la institución educativa, esta información permitió conocer la búsqueda de soluciones prácticas, teniendo como fundamento el pragmatismo, utilizando criterios que fueron los más apropiados para el contexto, planteamiento y situación de la investigación; además, del fundamento de estudio de caso para la percepción de la realidad a través de la construcción del conocimiento.

Con respecto a la problemática de estudio, se plantearon los siguientes problemas; Problema principal: ¿Cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?, problemas específicos: (i) ¿Cuánto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (ii) ¿Cómo mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (iii) ¿Cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas? (iv) ¿Por qué se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?

Con respecto a los objetivos, se formularon los siguientes objetivos; como objetivo principal, Analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización la I.E. de Comas Del mismo modo, los objetivos específicos: (i) Conocer cuánto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (ii) Conocer cómo mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (iii) Determinar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas. (iv) Determinar

porque se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas.

II. Método

La actual investigación compete al enfoque cualitativo, debido a que se utilizó la recopilación de datos e información mediante la entrevista, utilizando un cuestionario semi estructurado y realizando el análisis documental del manual de usuario de la implementación de la sistematización.

Según Niño (2011), el enfoque cualitativo está perfilado al cambio y a la obtención de información para la buena toma de decisiones, es holística y se adjudica a una realidad dinámica a mediante la observación natural y no lleva un control específico.

La investigación y recopilación de datos se realiza en el área administrativa de la I.E. de Comas, donde mediante la entrevista a los actores del proceso, se intenta recopilar la información necesaria para afirmar que la sistematización del proceso de la gestión administrativa optimiza el desempeño de la institución, así mismo analizando la documentación brindada que describe los objetivos de la sistematización.

2.1. Diseño de investigación

La investigación tiene como diseño el estudio de caso; Este diseño se orienta a experiencias subjetivas individuales de los actores. Pueden dar respuesta a la interrogante. ¿Cuál es el significado, esencia y estructura de una experiencia vivida por la persona de modo individual, grupal o en comunidad (forma colectiva) con respecto de un prodigio? El núcleo de indagación del diseño nace de la experiencia o experiencias de los participantes o participante.

Para Behar (2008), El diseño de estudio de caso no inicia del diseño de una teoría más bien de la realidad es decir del mundo conocido, donde con base a experiencias que han sido compartidas se realiza un análisis descriptivo. De la realidad, el mundo identificado y de experiencias propias se extraen las señales, orientaciones que logran descifrar la variedad de símbolos. Desde allí, se posibilita la interpretación de procesos y las estructuras sociales. Estos deben tener las características de una consistencia lógica y una adecuación al caso de estudiado.

Según Paoli (2012), que interpretando a Husserl E.; el estudio de caso es una ciencia a prior, que se origina de la vivencia del sujeto y la vivencia considerada

intencional. La vivencia no parte desde el objeto, sino de la conciencia de quien observa el objeto.

Además, para Hernández, Fernández y Baptista (2014), el estudio de caso se fundamenta en las premisas que se detallan a continuación: la descripción es el inicio para poder entender el caso que se intente estudiar, partiendo del punto de vista del investigador, hasta el punto de vista del participante o participantes y haciendo una comparativas desde la perspectiva construida de manera colectiva.

Está basado en el análisis de temas específicos y comunes, así como también en la investigación de sus posibles significados. Un investigador toma cierta confianza mediante la experiencia de los participantes. Además, el investigador busca contextualizar las vivencias de los participantes en términos de temporalidad, esto quiere decir se basa en el tiempo en el que se dieron los acontecimientos estudiados, también, en términos del espacio, que quiere decir la ubicación, el lugar donde se suscitó la investigación.

2.2. Escenario de estudio

La presente investigación se desarrolló en una I.E. en el distrito de Comas, en el cual se desarrolló un piloto para sistematizar parte del proceso administrativo y de esta manera mejorar la gestión administrativa en la institución educativa, al ser un caso de prueba independiente no normalizada, se solicitó la autorización a los actores que participan de este proceso para poder realizar esta investigación y poder ser parte de los resultados, así como también se solicitó la documentación de la sistematización (manual de procedimiento).

2.3. Participantes

Los participantes estuvieron representados por seis personas de las cuales se dividieron en 3 grupos de estudio, un directivo, dos usuarios internos (personal administrativo) y tres usuarios externos (padre de familia), se consideró como informantes clave al directivo y a un personal administrativo, ya que estos interactúan directamente con el proceso en la institución educativa. El directivo es un profesional en educación y es una de las personas con mayor autoridad en la institución, los colaboradores administrativos son profesionales en el área de administración, estas personas están capacitadas y además cuenta con experiencia en gestión y temas

documentales y finalmente los padres de familia que son actores externos que participan de menor manera en el proceso.

Tabla 1: Participantes

Participantes	Descripción
Directivo	Director
Usuario interno	Administrativo 1
	Administrativo 2
Usuario externo	Padre de familia 1
	Padre de familia 2
	Padre de familia 3

Para lograr la muestra se aplicó el muestreo de máxima variabilidad donde nuestra población es el total de nuestra muestra y se aplica en base a la necesidad de la investigación. Además, se tomó como base el manual de procedimiento del sistema para poder contrastar la información de los objetivos de la implementación con la información brindada por los actores.

Según Behar (2008), el método de la muestra se cimienta en estudiar algo en profundidad con el fin de conseguir la validez, normalmente esto se ejecuta en unos cuantos casos seleccionados de manera intencionada.

2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Se utilizó como técnica la entrevista semi estructurada y como instrumento un guion de entrevista que se aplicó de forma individual a cada participante.

Según, Gomez (2012), la entrevista individual es la mejor opción como técnica, debido a que es más adecuada para una investigación que indaga en la manera en que se lleva a cabo la gestión administrativa, por lo tanto, se argumenta la utilización de una metodología cualitativa por la inclinación que tiene para determinarse la competencia administrativa.

Además, Hernández, Fernández y Baptista (2014), menciona que la entrevista utilizada como herramientas para recopilar información y datos cualitativos se aplica cuando el problema que se requiere estudiar no se puede observar a simple vista o también

si es muy difícil realizarlo por ética o dificultad y beneficia a la investigación ya que faculta a adquirir información personal más detallada.

La entrevista fue ejecutada por el investigador que goza de experiencia en el planteamiento, diseño y aplicación de entrevistas, certificando de esta manera la recopilación de información pertinente para la investigación.

2.5.Procedimiento

Para la recopilación de datos, se realizaron entrevistas con cada uno de los actores participantes, primero se coordinó una cita con el directivo con quien se realizó la entrevista de manera presencial, después de igual manera se coordinó con el personal administrativo y también se realizó las entrevistas presenciales y finalmente se coordinó y realizó la entrevista con los padres de familia, este proceso se realizó con cada uno de los participantes de manera individual para poder recopilar los datos necesarios para realizar la triangulación de datos, además, se solicitó al directivo el manual de procedimientos.

2.6.Método de análisis de información

Para el método de análisis de datos se utilizó la triangulación de datos, para realizar este método es necesario que se considere los métodos sean de corte cualitativo utilizados durante la entrevista y la interpretación del fenómeno, pues así éstos serán comparables. La triangulación consta en verificar y comparar los resultados de información que ha sido obtenida en diferentes instantes mediante los distintos métodos.

Para, Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación cualitativa usualmente se ve en la necesidad de regresar a etapas previas, por ello se empieza con la etapa de inmersión inicial, esto quiere decir conocer el ambiente en donde se realizará el estudio, también a las personas que contribuirán con la información hasta el reporte de resultados.

Esta investigación pertenece a un enfoque cualitativo, con método de estudio de caso, la serie de tratamiento de información será la que se detalla a continuación: a) El indagador elaborara la guía para realizar las entrevistas a los actores involucrados, b) Se aplicará la entrevista semiestructurada a los participantes, c) Se relacionarán las categorías definidas para el proceso en la entrevista previamente definida, d) Se

examinará la contestación de cada involucrado en el procedimiento aplicando la entrevista a uno de ellos, e) Se interpretará la contestación en base a las categorías y subcategorías para de esta manera concluir con la discusión y comparación de resultados, además de conclusiones y finalmente concluir con recomendaciones.

2.7.Aspectos éticos

En los aspectos éticos para mencionar el diseño y también el desarrollo de la presente investigación se invocó a distintas fuentes de información, estas fuentes se catalogan como primarias y secundarias; asimismo, se consultan diferentes bibliografías que sirven como enriquecedor del contenido del presente informe, además para la ejecución de esta investigación se computa con la respectiva autorización pero manteniendo la reserva de los datos de los colaboradores; también los resultados arrojados en el estudio van a ser utilizados con propósitos de investigación y la difusión del mismo con autorización de los involucrados.

III. Resultados

Descripción e interpretación de resultados.

Análisis descriptivo de los resultados obtenidos en las entrevistas realizadas a los participantes de la investigación, representadas por objetivos.

Objetivo Principal: Analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización.

Dentro de la categoría de la gestión administrativa se desglosa para observar la contribución de la subcategoría en el proceso administrativo, tomando en cuenta los elementos que conforman esta subcategoría para realizar las entrevistas, obteniendo así el primer elemento (Dificultad en la gestión): Con respecto a cuáles consideran que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión del proceso administrativo, se indica que consideran que ya no se presentan dificultades posteriores a la sistematización del proceso administrativo, se crea la interrogante de cuáles son las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión del proceso administrativo, a lo que aducen que ahora que se sistematizó el proceso administrativo se superaron los problemas como el registro de datos, búsqueda de información y trazabilidad.

No obstante con respecto a cómo afectó la sistematización en la toma de decisiones, el directivo y los administrativos indican que de acuerdo a las dificultades identificadas y posterior a la automatización se convirtieron en nulas, lo cual hace que la toma de decisiones ya no sea correctiva sino de mejora continua, de acuerdo a esto se consulta sobre qué estrategias se plantean posterior a la implementación a lo que el directivo indica que se toma como estrategia la réplica de la sistematización en otros procesos, así como la capacitación constante.

En mención a qué beneficios brinda la sistematización al proceso administrativo, los seis encuestados refieren que facilita el manejo de información y la visualización de la trazabilidad de todo el proceso administrativo, permitiendo así una mejor toma de decisiones, con respecto a qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso administrativo indican que se consiguió optimizar el tiempo de atenciones dentro del proceso existente por la sistematización, pues la información es de breve alcance cuando se requiere. Y por último dentro de esta subcategoría sobre qué acciones se tomó para la

optimización del proceso administrativo indican que se planteó e implementó la sistematización del proceso administrativo, utilizando herramientas informáticas para la interacción entre los usuarios del proceso y así optimizar tiempos de atención.

A esto se puede interpretar que según la respuesta del directivo en el proceso administrativo de la institución se realiza la retroalimentación del desarrollo de la sistematización, el personal administrativo que es el principal sujeto beneficiado con la sistematización siente que puede ser más eficiente en su labor, los padres de familia son los primeros en sentirse reconfortados por el avance en la gestión de cara a los usuarios, En conclusión todas las personas encuestadas están favorecidas con esta implementación.

Aparece un segundo elemento emergente (Normatividad) en referencia a si posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento a la normativa vigente, a los que se refiere el directivo y los administrativos que sí, siempre se rigen sobre la norma, pues dentro de sus funciones y una de las características de la gestión hace que se cumpla a cabalidad en forma y tiempo.

Se interpreta mediante las respuestas del directivo y el personal administrativo que ambos coinciden que, si se concreta el cumplimiento a la normativa vigente para la institución, haciendo que no sea un punto de observación en cuanto a normas.

Objetivo específico 1: Conocer cuanto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas.

Se describirá dentro de la categoría el tercer elemento (Tiempo de atención), en referencia a cómo se desarrolla el proceso administrativo a lo que el directivo indica que se desarrolla correctamente, de manera más fluida gracias a la sistematización, ya que se gana más tiempo en la atención al recibir y responder las solicitudes de manera rápida e instantáneamente. Los usuarios experimentan mejora en el tiempo de atención, es perceptible en todos los casos el cambio que existe entre la gestión antes de la sistematización y posterior a esta.

Se interpreta de acuerdo a la respuesta del directivo que se ha optimizado de manera exponencial después de la sistematización a la gestión administrativa, el administrativo indica que la atención se realiza de manera fluida y esto ha mejorado el tiempo de atención, los usuarios se encuentran más que satisfechos con la nueva metodología, en líneas generales es positiva la adaptación y respuesta a la sistematización.

Objetivo específico 2: Conocer como mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas.

Se hará referencia al cuarto elemento (Búsqueda de información) En referencia a la forma cómo acceden a los documentos ya archivados del proceso administrativo, se dio como indicación que se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo, la información está a la mano y puede accederse de manera inmediata, los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad.

Se interpreta a este elemento en respuesta del directivo quien confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, se concluye que en todos los casos es de fácil acceso a la información.

Objetivo específico 3: Identificar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas.

Como quinto elemento (Seguridad de la información), refiere que, si los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático, indicando que sí, los documentos cuentan con un respaldo pues se encuentran digitalizados en el servidor, los usuarios coinciden con esta razón, que, si encuentran información para solicitudes de menos de dos años de antigüedad, entonces si existe un respaldo para la información.

Se interpreta que el directivo confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, se concluye que en todos los casos que si se cuenta con respaldo a la información.

Objetivo específico 4: Determinar porque se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas.

En el sexto elemento tenemos a (Capacitación continua), en referencia a si cree que se podría mejorar el proceso administrativo, respondiendo el directivo que sí, considera que si bien es cierto cumplimos con todos los procesos requeridos se debe mantener la retroalimentación constante para optimizar el manejo de información y la gestión integral de esta. A la referencia de qué manera se mejoraría el proceso, respondiendo los tres entrevistados que el proceso con la sistematización implementada se encuentra en funcionamiento de manera óptima, se espera que se revise de manera periódica la mejora continua dentro del sistema. En cuestión a si consideran que el personal se encuentra capacitado para utilizar herramientas informáticas, los entrevistados indican que sí, se cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas informáticas, además, de estar realizando talleres y capacitaciones de manera constante al personal.

Se ha de interpretar que el directivo tiene como idea firme que se brinda de manera constante la capacitación para mantener al personal actualizado, el administrativo indica que es fundamental mantenerse actualizados para mantener la fluidez en el proceso, los usuarios indican que reconocen al personal capacitado pero se debe mantener en constante la información y actualización para las funciones administrativas, se logra tomar como prioridad y comprender la importancia de la capacitación continua.

IV. Discusión

Se presenta la discusión de resultados de la investigación y evaluación sobre la gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de una institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.

Como primer elemento se considera al objetivo Principal sobre analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización, se encontró sobre las principales necesidades de la sistematización, la de los procesos administrativos, se puede interpretar en referencia a las entrevistas realizadas al director, el personal administrativo y los usuarios, que resultó de mucho beneficio el poder contar con una herramienta informática que pueda brindar solución de mejora, se sistematizó el proceso administrativo en el entorno de atención al usuario y tanto en tiempos de respuesta como búsqueda de información, los involucrados reafirman la conformidad con esta aplicación tecnológica.

Esto se sustenta en Pacheco, Cruz, Rivera & Acosta (2018), quienes declaran que el objetivo principal de la investigación fue lograr el ejercicio de revisar las metodologías primordiales de implementación de sistemas, concluyen en que los hallazgos muestran como las existentes metodologías son precarias en lo relacionado con la madurez y el nivel de utilización de sistemas de la información, los parámetros a los que se ajusta la empresa, también así, el acceso y la seguridad, posterior a su implementación los resultados fueron favorables para esos aspectos.

Por su parte Coronado, Ardila, Villarreal, Gómez y Camacho (2018), afirman que El sistema que se desarrolló como resultado de la investigación, apoyó a estas entidades durante todo el proceso conciliatorio en cuanto a asignar roles a cada usuario, programar audiencias, generar informes estadísticos, permitir que los profesores realicen seguimientos a las actuaciones de los alumnos, entre otros.

Se considera que estas investigaciones tienen aspectos de coincidencia con el problema de estudio y por el enfoque cualitativo en ambas, la conclusión a la que llegaron los investigadores es que se puede usar una herramienta informática para la mejor gestión administrativa en el entorno de atención al usuario mediante la sistematización de la información y los procesos correspondientes.

Es así que se tiene relación en concluir con el aspecto de gestión administrativa, existe la necesidad de aplicar algún cambio a los procesos administrativos existentes y esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos en el autor de referencia y en la presente investigación.

Como segundo elemento se tiene al primer objetivo específico sobre conocer cuanto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, a lo cual se interpreta de acuerdo a los participantes, que se ha optimizado de manera exponencial después de la sistematización a la gestión administrativa, el personal administrativo indica que la atención se realiza de manera fluida y esto ha mejorado el tiempo de atención, los usuarios se encuentran más que satisfechos con la nueva metodología, en líneas generales es positiva la adaptación y respuesta a la sistematización.

Sobre este particular Martínez, Garza, López, Borges y Céspedes (2018), en la investigación se hizo la revisión de conceptos en cuanto a la gestión de información teniendo un enfoque teórico práctico. Implementó un procedimiento de mejora que fue aplicado a un grupo de ministerios y organismos, alcanzando efectividad y ayudando así a la reducción en tiempos de ejecución en cuanto a la atención de requerimientos posterior a la implementación.

Es corroborado por Acosta, Becerra y Jaramillo (2017), relacionados con respecto a la mejora en tiempo de atención debido a la sistematización informática, el analizar características en sistemas de la información estratégica en la gestión universitaria, se aplicó una metodología basada en diez etapas considerando disponibilidad, necesidad de información, compatibilización, planificación estratégica y procesos universitarios. Los resultados de la implementación contribuyeron al perfeccionamiento de la gestión a través de la automatización de procesos.

Ambas investigaciones tienen aspectos de coincidencia con el problema de estudio sobre en cuanto mejora el tiempo de atención debido a una sistematización informática a determinados procesos, Los investigadores implementaron un procedimiento de mejora aplicado al sector público con el fin de lograr la efectividad y reducir los tiempos de atención a requerimientos.

Esta investigación guarda relación en concluir en el aspecto de tiempo de atención, Las investigaciones de referencia implantaron e implementación un procedimiento para

la mejora de efectividad y reducción de tiempo en atención administrativa en entidades del estado, a su vez en esta investigación se ha buscado poder reducir el tiempo en atención al usuario mediante la sistematización del proceso administrativo y la respuesta ante este cambio ha sido favorable, en ambos casos se reafirma el cumplimiento del objetivo.

Por otra parte, se tiene como tercer elemento el segundo objetivo específico referente a conocer como mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, el directivo evidencia que se cuenta con acceso a una plataforma donde se almacenada la información actual gracias a la sistematización, para el personal administrativo desde la sistematización la información está a la mano y puede accederse de manera inmediata y el usuario quien es el principal beneficiado aduce que los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad.

Se sustenta en Guevara, Romero y Cañizares (2019), sobre un sistema de información para el seguimiento y búsqueda de graduados en instituciones educativas, se aplica un sistema de información para contribuir en el seguimiento de los procesos a los alumnos graduados y llevar un control de la inserción en instituciones de educación superior, que colaboren a mejorar los indicadores de calidad, posterior a la implementación de su sistema integrado de información todo fluyó de manera eficaz.

Se considera esta investigación pues tienen aspectos de coincidencia con el problema de estudio y por el enfoque cualitativo en ambas, el investigador resalta la importancia de hacer los procesos de seguimiento a sus estudiantes de manera más rápida y eficaz mediante la sistematización de sus procesos de búsqueda de registros, perfiles, alumnos, etc., en conclusión, de la información en general.

Lo hallado también es contrastado con Lerma & Bauer (2018), sobre que el sistema tuvo como prioridad brindar información detallada al público en general a través de informes, otra característica del sistema fue la simplicidad de las operaciones y la parametrización de algunos elementos facilitando su mantenimiento.

Sobre el particular, Castillo y Pérez (2017), indica cómo las eficiencias de los sistemas de la información de organizaciones y quienes analizaron el estado actual y

propusieron acciones para la toma de decisiones que ayuden al mejor funcionamiento de las organizaciones arrojando resultados que se obtuvieron fueron: 12% de los sistemas de información fueron implementados, el 88% desaprovechó oportunidades que se obtiene de los sistemas de la información.

Sobre el particular Abrego, Sánchez, & Medina (2017), afirmaron sobre sistematización; que los sistemas de información (SI) es el pilar fundamental para el éxito de las organizaciones.

La investigación tiene relación en concluir en el aspecto de búsqueda de la información existe la necesidad de aplicar algún cambio a los procesos administrativos existentes para poder acceder a la información sea para poder visualizar, exportarla o simplemente almacenarla y esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos en el autor de referencia bajo esos criterios y lo mismo para la presente investigación.

Como cuarto elemento se tiene en consideración el tercer objetivo específico, con respecto a identificar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, mediante las entrevistas realizadas para la investigación se recopiló la información de los participantes y esta fue la siguiente, el directivo confirma que recién se puede almacenar la información digitalizada, también el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, finalmente, los usuarios externos indican que les agrada y favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizada, se concluye en todos los casos que si se cuenta con respaldo a la información.

En relación a Benavides y Blandón (2018), el modelo que se propuso se basa en NTC ISO / IEC (27001) norma que implica la garantía de disponibilidad, confidencialidad y la integridad de información sensible y afirma el cumplimiento de las disposiciones que son pertinentes para el sector educación.

Al respecto, Calderón y otros (2018), demostraron las implicancias que tiene el uso inadecuado de las tecnologías de la información y la comunicación también cuál es el impacto de no tratar con ética el manejo de las actividades informáticas o tecnológicas del ingeniero en su centro de labores y para con la sociedad actual

Se considera esta investigación pues tienen aspectos de coincidencia con el problema y resultado de estudio y por el enfoque cualitativo en ambas, pues toma un

punto de relevancia de suma importancia la seguridad, integridad y garantía de disponibilidad de la información.

La investigación tiene relación en concluir al aspecto de seguridad de la información, que se debe considerar la seguridad de la información como pilar de una sistematización, esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos y de la seguridad que brinda esto a sus usuarios por parte del referente autor y en esta investigación.

Como quinto elemento se considera al cuarto objetivo específico, en el cual se determinó porque se debe realizar capacitaciones constantes tras el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, el directivo tiene como idea firme que se debe brindar de manera constante la capacitación para mantener al personal actualizado, además, el administrativo también considera que es fundamental mantenerse actualizados para mantener la fluidez en el proceso y finalmente los usuarios reconocen al personal capacitado pero indican que se debe mantener una constante capacitación para que su atención siga siendo fluida así como su manejo de la información y actualización para las funciones administrativas, se logra tomar como prioridad y comprender la importancia de la capacitación continua.

De acuerdo al tema, Canquil, Alarcón y Alba (2019), en su investigación, investigación se tuvo como meta establecer los elementos que son necesarios para la incorporación de la orientación psicoeducativa en la gestión educativa, se utilizaron técnicas cualitativas de entrevistas también el taller diagnóstico participativo, se obtuvieron resultados que indican los componentes de enfoque psicoeducativo como lo son la comprensión acerca de la relación de ayuda a las estrategias para utilizar la vivencia compartida y herramientas de diagnóstico, planificación y la evaluación influyen positivamente en la gestión.

Se considera esta investigación pues se denota la coincidencia y la importancia que consideran los autores sobre temas de capacitación y programas educativos para lograr clarificar, ordenar el trabajo y desarrollar programas con enfoque psicoeducativo, en ambos casos el enfoque viene a ser cualitativo.

Complementando a esto Popov & otros (2019), sobre gestión administrativa; los principios y métodos de formación del sistema de gestión del personal de una organización educativa bajo la transformación institucional de la educación superior.

De la misma manera, Cuevas y Rodríguez (2017), en resultados se propone la responsabilidad existente entre empresa y gobierno, esto sobre los desenlaces geopolíticos multilaterales en el sistema de tipo neoliberal.

De acuerdo al tema, en contraste Cárdenas, Farías y Méndez (2017) aduciendo que los procesos de la gestión administrativa para una institución educativa conmocionan el desenvolvimiento de proyectos que contengan a la innovación, conllevando al rearme de modelamientos de organización y gestión, estos han de generar ambientes de instrucción enfocados en el desarrollo tanto de alumnos como de institución.

Del mismo modo Enríquez, Garofalo e Hidalgo (2018), Concluyeron que se debe reconocer la argumentación científica de años posteriores para poder medir los niveles de calidad a través de fuentes en el área administrativa-educativa.

Este modelo permitió clarificar, ordenar el trabajo y desarrollar programas educativos, también han generado una disposición a aprender, así como su capacidad autocrítica, es decir repensar su rol y aprender a tomar decisiones teniendo presente las circunstancias y las características.

Esto se fundamenta en González & Magaña (2018), se realiza la identificación de las principales posiciones sobre métodos de liderazgo, las características, así también como la manera como se ejerce poder y autoridad de parte de los líderes, utilizaron una metodología cualitativa y un estudio de caso, a su vez se ejecutaron encuestas tanto a rectores como a directores de principales IES del estado.

El investigador tiene relación en concluir en el aspecto de capacitación constante se determina la importancia de la capacitación y educación al personal con el fin de conseguir un resultado general, esto se reafirma con los resultados positivos obtenidos del autor de referencia y en esta investigación.

V. Conclusiones

- Primero. Sobre el objetivo de analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización, se concluye en referencia a la información brindada por los participantes que a raíz de la sistematización la gestión administrativa cambió, obteniendo mejores resultados en cuanto a eficiencia y una mejora notable en la estructura de los procesos administrativos.
- Segundo. En relación a conocer cuánto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, en base a la experiencia de los participantes estos indican que el flujo del proceso ha sido modificado de manera eficiente gracias a la sistematización, por ello se ha logrado mejorar la atención de una manera más fluida para facilidad de la gestión en el día a día.
- Tercero. Al objetivo de conocer como mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, siguiendo la línea de lo indicado por los participantes, se refleja que fue un cambio para mejora, ya que se puede contar con la información de manera casi inmediata para el análisis, toma de decisiones y los diferentes procesos que se presentan a diario.
- Cuarto. En mención al objetivo sobre identificar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, basados en la información brindada por los participantes se detalla que dentro del proceso de sistematización se parametrizó el tema del respaldo de la información y de copias de seguridad programadas.
- Quinto. En relación a determinar porque se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas, de acuerdo al tema y siguiendo la referencia de los participantes se concluye que, si bien es cierto que se realizan reuniones laborales eventuales, posterior a la sistematización las reuniones se programan de manera más constante para tocar temas de mejora continua y capacitaciones no solo para temas correctivos.

VI. Recomendaciones

- Primera. Se recomienda al director, hacer un seguimiento constante como parte del proceso de mejora continua a la sistematización de la gestión administrativa, si bien es cierto ha sido satisfactorio el resultado, aún pueden existir detalles que podrían mejorar lo ya establecido.
- Segunda. La recomendación para el usuario interno (administrativo), en cumplimiento del objetivo sobre mejora de tiempo de atención, se puede evaluar cada uno de los procesos y encontrar alguno que aún se pueda eliminar y seguir optimizando así el tiempo total de atención en beneficio de los usuarios internos y externos.
- Tercera. Se recomienda al usuario interno (administrativo), con respecto a la búsqueda de la información, poder realizar de manera periódica el archivamiento de la información física y la digitalización en la nube, así se podría lograr digitalizar todos los documentos físicos almacenados y a su vez poder contar con la información total de la institución digitalizada.
- Cuarta. Se recomienda al directivo, en referencia al objetivo de identificar la mejora en la seguridad de la información, que se cuente con las respectivas auditorías al sistema, sobre las copias de seguridad programadas, de ser necesario prever la compra de discos externos de almacenamiento para tener la certeza de que el proceso seguirá de manera correcta o en caso suscite que no se realiza de manera diaria pueda ejecutarse de manera manual por algún personal capacitado.
- Quinta. Se recomienda al directivo, en referencia al objetivo de capacitación constante, que esta se siga llevando a cabo de manera planificada y periódicamente, evidenciando esto en actas de reunión y con los acuerdos de mejora y funciones de cada participante, asignar un personal auditor para la verificación del cumplimiento de estos acuerdos y revisar en cada reunión nueva el cumplimiento de la última acta, promover la capacitación al personal en general sobre el funcionamiento del nuevo sistema y poder de algún modo publicar a visión de los usuarios las nuevas facilidades y beneficios de la sistematización.

VII. Propuesta

IMPLEMENTACIÓN INTEGRAL DE UN APLICATIVO WEB (SISTEMATIZACIÓN GENERAL) PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y ACADEMICA

Dentro del diseño de la propuesta se considera lo siguiente:

Para que esta propuesta sea puesta en marcha se ha de determinar la factibilidad legal, política, social, institucional, técnica y económica.

DESCRIPCIÓN: De acuerdo a la necesidad de involucrar a los docentes en el mundo informático para la gestión administrativa es algo que no se debería detener por más tiempo, se debe tomar las herramientas que ofrecen las TIC y ser incluirlas dentro de actividades que permiten que la calidad de la enseñanza mejore en las instituciones educativas y también sumen en la formación del docente.

La Web y su desarrollo permitirá a los docentes adquirir información, aprender sobre las actividades que realizan sus colegas, compartiendo experiencias y generando otras posibilidades para el manejo de la información.

JUSTIFICACIÓN: La utilización de las nuevas TIC por parte de los docentes resulta imprescindible en la sociedad del conocimiento actual, pues la formación continua del docente debe ser acorde con los requerimientos que resultan exigidos en los adelantos tecnológicos y a su vez por los cambios vertiginosos en la información obtenida.

También, se está generando grandes cambios culturales con la inclusión de las TIC que incluyen diferentes maneras de acceder a la información por parte de los actores de la educación. A su vez, la rápida expansión y democratización de la información, el crecimiento de forma potencial hace necesario considerar la utilización integral de un ordenador como un elemento a tener en cuenta en la capacitación presente y a futuro en la formación de docentes.

OBJETIVO:

- **Objetivo general:** Implementar un sistema web de gestión administrativa-académica.

- Objetivo específico 1: Diseñar e implementar el sistema mediante un proceso de desarrollo de software, realizando las propuestas convenientes.
- Objetivo específico 2: Realizar un estudio minucioso y diagnóstico de la situación que presenta actualmente la I.E. tras la implementación.
- Objetivo específico 3: Diseñar una propuesta para el control y supervisión para la mejora continua.

UNIDAD EJECUTORA:

- Área de sistemas de la institución educativa

PLAN DE ACTIVIDADES:

Tabla 2: Plan de actividades - propuesta

FASES	ACTIVIDAD	EJECUCIÓN							
		MES 1				MES 2			
		Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4	Sem 1	Sem 2	Sem 3	Sem 4
Fase I	Recopilación de información	X							
	Análisis y diseño		X	X					
Fase II	Desarrollo del sistema web				X				
	Implementación					X	X		
Fase III	Pruebas y retro alimentación							X	X
	Evaluación							X	X
Fase IV	Seguimiento	X	X	X	X	X	X	X	X

RECURSOS Y PRESUPUESTO:

Tabla 3: Recursos y presupuesto - propuesta

TIPO	RECURSO	CARACTERISTICAS	PRESUPUESTO	
HUMANO	Profesional informático	Analista programador	S/	5,000.00
		Desarrollador web	S/	3,000.00
MATERIAL	Inmobiliaria	Sala habilitada para el desarrollo	S/	-
	Mobiliario	Escritorio	S/	-
		PC o Laptop con acceso a internet	S/	2,000.00
		Útiles de escritorio	S/	100.00
TOTAL			S/	10,100.00

EVALUACIÓN Y CONTROL:

Se realizará mediante el seguimiento de los logros resultantes a la ejecución de la propuesta, ya que se presentarán variadas actividades que se irán cumpliendo de forma paulatina, en la medida que se avance con el dominio de las herramientas.

Referencias

- Abrego, D., Sánchez, Y., & Medina, J. (2017). Influence of information systems on organizational results. *Contaduría y Administración, LXII*(2), 321-338. Obtenido de <https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.03.001>
- Acosta, L. (2005). *Guía práctica para la sistematización de proyectos y programas de cooperación técnica*. Roma, Italia: Oficina Regional de la FAO para América Latina y el Caribe.
- Acosta, L., Becerra, F., & Jaramillo, D. (2017). Sistema de información estratégica para la gestión universitaria en la universidad de Otavalo (Ecuador). *Formación universitaria, X*(2), 103-112. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062017000200011>
- Aguilar, S., & Barroso, J. (2015). La triangulación de datos como estrategia de investigación educativa. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación - Universidad de sevilla*, págs. 73-88. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/368/36841180005.pdf>
- Ascárate, L. (2017). Imagination and will: rethinking education from the Husserlian heritage of the eidetic phenomenology of Paul Ricur. En E. Husserl, *Phenomenological Psychology. Lectures, Summer Semester* (págs. 93-104). Colombia, Bogotá, Colombia: Universitas Philosophica 69. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/unph/v34n69/0120-5323-unph-34-69-00091.pdf>
- Batet, P. (2011). *Gestión administrativa* (Primera ed.). Valencia, España: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- Behar, D. (2008). *Metodología de la investigación*. Bogotá, colombia: Editorial Shalom 2008.
- Benavides, A., & Blandón, C. (2018). Modelo sistema de gestión de seguridad de la información para instituciones educativas de nivel básico. *Scientia et Technica, XXIII*(1), 85-92. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=130405186&lang=es&site=ehost-live>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación; administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Berzal, F., Cortijo, F., & Cubero, J. (2007). *Desarrollo profesional de aplicaciones web con ASP.NET*. México D.F., México: Ikor Consulting.

- Blázquez, F. (2001). *Sociedad de la información y educación*. Mérida, España: JAVIER FELIPE S.L.
- Bowen, C., & Vaca, T. (2015). *Diseño de un plan de gestión administrativa y financiera para la empresa Lubripernos de la ciudad de Guayaquil*. Ecuador, Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana Sede Guayaquil. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9045/1/UPS-GT000880.pdf>
- Calderón, F., Llerena, L., Ramiro, H., Baño, F., Pico, M., & Chiliquinga, L. (2018). La ingeniería en sistemas y el tratamiento de la información. Dilemas éticos. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI(1), 1-16. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=132100016&lang=es&site=ehost-live>
- Canquil, L., Alarcón, M., & Alba, C. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. *Educación (10199403)*, XXVIII(54), 28-44. Obtenido de <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.002>
- Cárdenas, C., Farías, G., & Méndez, G. (2017). ¿Existe Relación entre la Gestión Administrativa y la Innovación Educativa? Un Estudio de Caso en Educación Superior. *Revista Electronica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educacion*, XV(1), 19-35. Obtenido de <https://doi.org/10.15366/reice2017.15.1.002>
- Castillo, G., & Pérez, E. (2017). Diagnóstico de los sistemas de información en las empresas priorizadas según los requerimientos actuales. *Palabra Clave (La Plata)*, VI(2), 1-11. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=123434166&lang=es&site=ehost-live>
- Castrillón, A. (2014). *Fundamentos generales de administración*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Centro de apoyo tecnológico a emprendedores. (2013). *Oficina Móvil - Manual de uso básico de la aplicación Google drive* (Vol. I). Castilla-La Mancha, España: Bilib - Centro de apoyo tecnológico a emprendedores.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (Setima ed.). (C. L. De la Fuente Chávez, & E. L. Montaña Serrano, Trans.) México D.F., México: McGraw-Hill / Interamericana.
- Coronado, J., Ardila, H., Villarreal, D., Gómez, L., & Camacho, J. (2018). Information system for legal offices of higher education institutions: SICJ-IES. *Scientia et Technica*, XXIII(4), 538-542. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=138842477&lang=es&site=ehost-live>

- Cuevas, R., & Rodriguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, XLII(42), 1-25. Obtenido de <https://doi.org/10.14482/pege.41.9704>
- Del Refugio, P. (2012). *Administración de pequeñas empresas*. México: Red Tercer Milenio. Obtenido de http://aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Administracion_de_pequenas_empresas.pdf
- Enríquez, A., Garofalo, D., & Hidalgo, F. (2018). La Administración y su contribución en la Gestión Educativa en las Instituciones de Educación Superior en el Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 1-14. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=130757953&lang=es&site=ehost-live>
- Gomez, S. (2012). *Metodología de la investigación* (Primera ed.). Tlalnepantla, México: Red tercer milenio.
- González, G., & Magaña, M. (2018). Modernization in educational management: characteristics of leaders in higher education institutions. *Ra Ximhai*, XIV(3), 81-99. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=134060334&lang=es&site=ehost-live>
- Guaña, E., Quinatoa, E., & Pérez, M. (2017). Tendencias del uso de las tecnologías y conducta del consumidor tecnológico. *Ciencias Holguín*, 23(2), 1-17. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181550959002.pdf>
- Guevara, C., Romero, A., & Cañizares, F. (2019). Sistema de Información para el seguimiento a graduados en instituciones de educación superior de Ecuador. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VII(1), 1-22. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=139026871&lang=es&site=ehost-live>
- Harvey, D. (2014). *Seventeen Contradictions and the End of Capitalism* (Primera ed.). (J. Mari Madariaga, Trad.) Quito, Ecuador: Instituto de Altos Estudios Nacionales del Ecuador (IAEN).
- Hernández, R., & Rodriguez, S. (2015). *Introducción a la administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia* (Cuarta ed.). México D.F., México: McGraw-Hill / Intramericana. Obtenido de https://www.academia.edu/36640009/JORGE_HERNANDEZ_Y_RODRIGUEZ_-_ADMINISTRACION
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México, México D.F., México.

- Herrera, D. (2010). Husserl y el mundo de la vida. En E. Husserl, *Edmund. Die Krisis der europäischen Wissenschaften und* (Vol. III, págs. 247-274). Colombia: Franciscanum. doi:<https://doi.org/10.21500/01201468.939>
- Laudon, K., & Laudon, J. (2012). *Sistemas de información gerencial* (Decimosegunda ed.). México D.F.: Pearson educación.
- Lerma, I., & Bauer, J. (2018). Características De Un Sistema De Información Para La Asignación Y Gestión De Apoyos a Proyectos Gubernamentales. *Agroproductividad*, XI(3), 141-147. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=130702272&lang=es&site=ehost-live>
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones* (Segunda ed.). Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, E., Garza, R., López, J., Borges, J., & Céspedes, M. (2018). Procedimiento de mejora de los sistemas de información para el establecimiento de un sistema informativo de gobierno. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, V(2), 1-17. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=127823806&lang=es&site=ehost-live>
- Münch, L. (1997). *Fundamentos de administración: casos y prácticas* (Segunda ed.). México D.F., México: Editorial Trillas S.A.
- Navarro, E., Jiménez, E., Rappoport, S., & Thoilliez, B. (2017). *Fundamentos de la investigación y la innovación educativa* (Primera ed.). La rioja, España: Universidad Internacional de La Rioja, S. A.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la investigación. Diseño y ejecución* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Osorio, M. (2015). *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC): Avances, retos y desafíos en la transformación educativa*. México D.F., México: Ampsi Editorial.
- Oz, E. (2008). *Management Information Systems* (Quinta ed.). (T. C. Technology, Trad.) México D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A.
- Pacheco, G., Cruz, D., Rivera, I., & Acosta, E. (2018). Consideraciones críticas en torno a las metodologías de implementación de sistemas de información ERP. *Administracion y Organizaciones*, XXI(41), 21-33. Obtenido de <https://doi.org/10.24275/uam/xoc/dcs/2018v21n41/Pacheco>
- Paoli, A. (2012). Husserl y la fenomenología trascendental: Perspectivas del sujeto en las ciencias del siglo XX. En E. Husserl, *Idées directrices pour une phénoménologie*

et une philosophie phénoménologique pures (Vol. LXV, págs. 20-29). México, México D.F., México: Reencuentro. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/340/34024824004.pdf>

Peña, T., & Pirela, J. (2007). La complejidad del análisis documental. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones*(16), 55-81. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2630/263019682004.pdf>

Popov, A., Azhiba, M., Kasyanov, V., Zinchenko, G., Krotov, D., Zinchenko, Y., & Samygin, S. (2019). Principles and methods of formation of the personnel management system of an educational organization under the institutional transformation of higher education. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, VI, 1-18. Obtenido de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=eue&AN=137409156&lang=es&site=ehost-live>

Santiago, E., & López, M. (22 de Mayo de 2016). *Emprendices*. (R. d. Rojas, Productor) Obtenido de Emprendices: <https://www.emprendices.co/resumen-del-libro-administracion-pequenas-empresas-servulo-anzola-rojas/>

Sevilla, H., Tarasow, F., & Luna, M. (2017). *Educación en la era digital. Docencia, tecnología y aprendizaje* (Primera ed.). Guadalajara, México: Editorial Pandora, S.A.

Von, L. (1968). *General System Theory*. (J. Almela, Trad.) Nueva York: George Braziller.

Zayas, P. (2011). *La comunicación interpersonal: Un proceso socio-psicológico en el trabajo y en la vida diaria*. Madrid, España: Editorial Académica Española.

Anexos

Anexo 1: Matriz de categorización apriorística

Problema	Objetivo	Categoría	Subcategoría
¿Como mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?	Analizar cómo mejora la gestión administrativa mediante el proceso de sistematización	A. Gestión administrativa	A1. Dificultad en la gestión
			A2. Normatividad
¿Cuánto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?	Conocer cuanto mejora el tiempo de atención con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas	B. Sistematización de la gestión administrativa	B1. Tiempo en atención
¿Cómo mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?	Conocer como mejora la búsqueda de información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas		B2. Búsqueda de información
¿Cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?	Identificar cuál es la mejora en la seguridad de la información con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas		B3. Seguridad de la información
¿Por qué se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas?	Determinar porque se debe realizar capacitaciones constantes con el proceso de sistematización en la I.E. de Comas		B4. Capacitación constante
Tipo y diseño de investigación		Participantes	
Metodología: Cualitativa Diseño: Estudio de caso Tipo: Típico		1. Un directivo 2. Dos usuarios internos (Administrativo) 3. Tres usuarios externos (Padre de familia)	

Anexo 2: Instrumentos

Guía de entrevista - Directivo

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de la institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importante para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

Área: Dirección

Institución educativa: Carrousel

Cargo: Director

A. CATEGORÍA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN:

1. ¿Cuáles considera que son las dificultades se presentan regularmente en la gestión administrativa?
2. ¿Cuáles son las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión del proceso administrativo?
3. ¿Cómo afectó la sistematización en la toma de decisiones?
4. ¿Qué estrategias se plantean posterior a la implementación?
5. ¿Qué beneficios brinda la sistematización al proceso administrativo?
6. ¿Qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso administrativo?

7. ¿Qué acciones se tomó para la optimización del proceso administrativo?

A.2. NORMATIVIDAD:

8. ¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento a la normativa vigente?

B. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

B.1. TIEMPO EN ATENCIÓN:

9. ¿Cómo se desarrolla el proceso administrativo en cuanto a la atención?

B.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:

10. ¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?

B.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

11. ¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?

B.4. CAPACITACIÓN CONTÍNUA:

12. ¿Cree que se podría mejorar el proceso administrativo?

13. ¿De qué manera usted mejoraría el proceso?

14. ¿Considera que el personal se encuentra capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Guía de entrevista – Usuario interno (Personal administrativo)

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de la institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importante para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

Área: Administración

Institución educativa: Carrousel

Cargo: Administrativo

A. CATEGORÍA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN:

1. ¿Cuáles considera que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión del proceso administrativo?
2. ¿Cuál de las actividades que Ud. ejecuta considera que beneficia el mejoramiento al proceso administrativo después de la sistematización?
3. ¿Con que frecuencia el director convoca a reuniones de trabajo para solucionar las dificultades con respecto al proceso administrativo?

A.2. NORMATIVIDAD:

4. ¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento a la normativa vigente?

B. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

B.1. TIEMPO EN ATENCIÓN:

5. ¿Cómo considera que se desarrolla el proceso administrativo posterior a la sistematización?
6. ¿Después de la sistematización este tiempo se optimizó o se mantuvo?

B.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:

7. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?

B.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

8. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?

B.4. CAPACITACIÓN CONTÍNUA:

9. ¿Cree que sufrió un cambio el proceso administrativo después de la sistematización?
10. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?
11. ¿Están capacitados para utilizar herramientas informáticas?

Guía de entrevista – Usuario externo (Padre de familia)

La presente entrevista tiene por finalidad recoger información sobre la investigación titulada “La gestión administrativa y su proceso de sistematización: caso de la institución educativa en el distrito de Comas, Lima 2019.”; sobre el particular se solicita a usted atender los temas que a continuación se presentan y responder con sus propias palabras lo que considere pertinente, su opinión será muy importante para el estudio antes señalado; se le recuerda que esta técnica es anónima, agradeciendo su participación.

Área: Externo

Institución educativa: Carrousel

Cargo: Padre de familia

A. CATEGORÍA: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A.1. DIFICULTAD EN LA GESTIÓN:

1. ¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en atención al usuario?
2. ¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?
3. ¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?

B. CATEGORÍA: SISTEMATIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

B.1. TIEMPO EN ATENCIÓN:

4. ¿Considera usted que los tiempos en atención del servicio administrativo de atención al usuario es muy prolongado?

B.2. BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN:

5. ¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?

B.3. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:

6. ¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?

B.4. CAPACITACIÓN CONTÍNUA:

7. ¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso administrativo después de la sistematización en esta área?
8. ¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?
9. ¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?

Anexo 3: Matriz de datos

Resumen de la entrevista al directivo

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta	Resumen
Gestión administrativa	A.1.	¿Cuáles considera que son las dificultades se presentan regularmente en la gestión administrativa?	Considero que ya no se presentan dificultades posteriores a la sistematización del proceso administrativo.	Se cumple con los procesos establecidos en las directivas correspondientes sobre gestión administrativa, se realiza la retroalimentación para seguir mejorando tras la sistematización.
		¿Cuáles son las dificultades que se superaron después de la sistematización en la gestión del proceso administrativo?	Ahora que se sistematizó el proceso administrativo se superaron los problemas como el registro de datos, búsqueda de información y trazabilidad.	
		¿Cómo afectó la sistematización en la toma de decisiones?	De acuerdo a las dificultades identificadas y posterior a la automatización se convirtieron en nulas, lo cual hace que la toma de decisiones ya no sea correctiva sino de mejora continua.	
		¿Qué estrategias se plantean posterior a la implementación?	Se toma como estrategia la réplica de la sistematización en otros procesos, así como la capacitación constante.	
		¿Qué beneficios brinda la sistematización al proceso administrativo?	Facilita el manejo de información y la visualización de la trazabilidad de todo el proceso administrativo, permitiendo así una mejor toma de decisiones.	
		¿Qué opina respecto al tiempo ejecución para el proceso administrativo?	Se consiguió optimizar el tiempo de atenciones dentro del proceso existente por la sistematización, pues la información es de breve alcance cuando se requiere.	
		¿Qué acciones se tomó para la optimización del proceso administrativo?	Se planteó e implementó la sistematización del proceso administrativo, utilizando herramientas informáticas para la interacción entre los usuarios del proceso y así optimizar tiempos de atención.	

	A.2.	¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento a la normativa vigente?	Si, siempre nos regimos sobre la norma, pues dentro de mis funciones y una de las características de mi gestión hace que se cumpla a cabalidad en forma y tiempo.	Cumple y tiene conocimiento sobre la normativa vigente y se aplica en la gestión vigente.
Sistematización de la gestión administrativa	B.1.	¿Cómo se desarrolla el proceso administrativo en cuanto a la atención?	Se desarrolla correctamente, de manera más fluida gracias a la sistematización, ya que se gana más tiempo en la atención al recibir y responder las solicitudes de manera virtual.	Cumple con los procesos establecidos, optimizando tiempos gracias a la sistematización.
	B.2.	¿Cómo accede usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?	Se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo.	Se cuentan con acceso a una plataforma local donde esta almacenada la información actual gracias a la sistematización.
	B.3.	¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?	Si, los documentos cuentan con un respaldo pues se encuentran digitalizados en la nube.	Desde que se realizó la sistematización la información actual cuenta con un respaldo de la información, debido a que Los documentos e información en general es digital.
	B.4.	¿Cree que se podría mejorar el proceso administrativo?	Si, considero que si bien es cierto cumplimos con todos los procesos requeridos se debe mantener la retroalimentación constante para optimizar el manejo de información y la gestión integral de esta.	Se brinda capacitaciones constantes para mantener al personal actualizado y pueden desarrollar sus labores de manera óptima.
		¿De qué manera usted mejoraría el proceso?	El proceso con la sistematización implementada se encuentra en funcionamiento de manera óptima, se espera que se revise de manera periódica la mejora continua dentro del sistema.	
		¿Considera que el personal se encuentra capacitado para utilizar herramientas informáticas?	Si, se cuenta con los conocimientos necesarios para el manejo de herramientas informáticas, además, de estar realizando talleres y capacitaciones de manera constante al personal.	

Resumen de la entrevista a los usuarios internos

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta Administrativo 1	Respuesta Administrativo 2	Resumen
Gestión administrativa	A.1.	¿Cuáles considera que son las dificultades que se presentan regularmente en la gestión del proceso administrativo?	Verifico que ya no tenemos inconvenientes desde la sistematización, así que ya no contamos con dificultades remotas ni frecuentes hasta el momento.	Hasta el momento no se han presentado inconvenientes ni retrasos con respecto a la atención al usuario después de la sistematización.	El proceso administrativo presenta mejoras gracias a la sistematización, ya que la información se encuentra a la mano de manera casi inmediata y esto beneficia a la gestión.
		¿Cuál de las actividades que Ud. ejecuta considera que beneficia el mejoramiento al proceso administrativo después de la sistematización?	Antes trataba de atender a la mayoría de personas a pesar de que no contaba con las mejores herramientas y tomaba nota de los números de las solicitudes para luego buscarlas y cuando regresen poder tenerla a la mano, pero ahora la atención es en tiempo real y no demanda mucho tiempo para el hallazgo en el sistema ni el archivo físico, los solicitantes se retiran satisfechos con la información.	Siempre brindaba la sugerencia de hacer alguna actualización a los métodos, pero no se daba la ejecución, desde la sistematización que logra la eficacia en el trabajo, nos da la oportunidad de brindar ideas de mejora suplementaria al sistema, pero ya de forma proactiva.	
		¿Con que frecuencia el director convoca a reuniones de trabajo para solucionar las dificultades con respecto al proceso administrativo?	Desde la sistematización a la gestión administrativa no se han presentado dificultades que reportar, de igual manera el director	Las reuniones son recurrentes y siempre han sido planificadas, claro que las reuniones eran en base a dificultades del día	

			convoca a reunión por un tema de mejora ya no para la solución de problemas.	a día, pero con la sistematización es para lluvia de ideas de mejora en nuestras funciones con apoyo del sistema.	
	A.2.	¿Posterior a la sistematización se mantiene el cumplimiento a la normativa vigente?	Si se cumple, por obligación por parte de nuestra jefatura y por parte de la UGEL que realiza auditorias.	De eso no hay duda, si bien es cierto siempre se tenía todo en orden para auditorias, como humanos corríamos el riesgo de omitir algún documento, ahora no cabe duda que ahora está todo al alcance.	Conocen referente a las normas vigentes y que se ejecutan en la gestión actual, no existe problemas referentes a la normativa.
Sistematización de la gestión administrativa	B.1.	¿Cómo considera que se desarrolla el proceso administrativo posterior a la sistematización?	De manera muy fluida y de manera eficaz en cuanto a atención a las personas solicitantes de información, todo se encuentra centralizado y digitalizado, es un modo de mejora en el puesto administrativo que permite que nos podamos centrar en otras tareas.	Todo muy rápido, es más, hemos regularizado búsquedas y solicitudes pendientes que no se emitieron por acumulación de las solicitudes, así que todo ha sido genial desde que se logró la sistematización.	Con la sistematización la atención es más fluida y eficiente, de esta manera mejora el tiempo de atención.
		¿Cuánto es el tiempo máximo que ha podido durar un proceso de atención al usuario?	3 días, el duplicado de un certificado de estudios, en realidad era demasiado exagerado para un proceso que fácilmente se puede ejecutar en máximo 2 horas.	2 días, la autenticación de certificados, a mi parecer era mucho tiempo.	Con la sistematización la atención es más fluida y eficiente, de esta manera mejora el tiempo de atención.

	¿Después de la sistematización este tiempo se optimizó o se mantiene?	Después de la sistematización el tiempo de atención se redujo a máximo 1 hora, esto es bastante motivador tanto para nosotros como personal administrativo y los usuarios que desean hacer trámites.	actualmente sólo toma 1 hora e incluso menos, toda esta sistematización nos ha cambiado la forma de enfocar la atención al usuario.	
B.2.	¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?	Se accede mediante la búsqueda en la plataforma local obtenida por la sistematización del proceso administrativo, todo de modo fluido y accesible.	Ahora todo es más rápido, consulto por el sistema y lo encuentro en contenido y digitalizado, si deseo aun puedo buscar los documentos físicos con los códigos de archivamiento para ubicarlo.	Desde la sistematización la información está a la mano y puede accederse de manera inmediata.
B.3.	¿Los documentos almacenados cuentan con algún respaldo informático?	Si, los documentos cuentan con un respaldo pues se encuentran digitalizados en la nube.	Tengo entendido, se me ha capacitado y he verificado que de manera diaria se crea una copia de respaldo a una hora en específico.	La información tiene un respaldo ya que, desde la sistematización, esta información se encuentra digitalizada y en una nube.
B.4.	¿Cree que sufrió un cambio el proceso administrativo después de la sistematización?	Si y considero que se debe mantener la retroalimentación constante para optimizar el manejo de información y la gestión integral de todo lo concerniente a lo administrativo.	Claro y de manera positiva pues resulta que ahora todo se maneja de manera muy fluida y no tenemos reclamos por lentitud en la atención ni por temas burocráticos.	A partir de la sistematización las capacitaciones son un punto clave, para mantener la fluidez y buen manejo de la información.

		<p>¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?</p>	<p>Estoy 100% segura de eso, pues desde mi puesto he notado la diferencia entre el antes y el después de la sistematización y compruebo día a día lo bien que nos hace esta herramienta.</p>	<p>Creo en la mejora de algo debido a la tecnología y esta sistematización fue la prueba de eso, todo resulta más rápido y fluido.</p>
		<p>¿Están capacitados para utilizar herramientas informáticas?</p>	<p>Tenemos conocimientos de informática, pero ahora estamos estandarizados en el conocimiento con todo el personal después de la sistematización.</p>	<p>Cómo trabajadores para el estado es un requisito el conocimiento y la experiencia, de igual modo es planificado el tema de las actualizaciones y capacitaciones en el puesto.</p>

Resumen de la entrevista a los usuarios externos

Categoría	Subcategoría	Pregunta	Respuesta Padre de familia 1	Respuesta Padre de familia 2	Respuesta Padre de familia 3	Resumen
Gestión administrativa	A.1.	¿Encuentra la información que se le presenta, mediante los formatos de la institución, como clara o se necesita alguna explicación adicional en la atención al usuario?	La verdad que con temas de atención del personal no he tenido inconvenientes, antes lo que si me resultaba fastidioso era llegar a llenar los formularios, pagar las solicitudes y que de ahí me digan que debo regresar en 3 o 4 días para una copia simple de alguna solicitud, pero cuando he regresado a buscar una solicitud de certificado no se han demorado más de 45 minutos y eso me parece genial.	Si, todas las veces que me he apersonado a realizar algún trámite el único inconveniente que he tenido es la demora en días de la respuesta.	Si, estoy de acuerdo con todos los documentos, siempre he tenido el apoyo de los administrativos cuando he tenido dudas, lo que sí, no era de mi agrado los métodos del año pasado con respecto a el tiempo de espera.	Todos los usuarios coinciden en que experimentaron una gestión administrativa precaria en cuanto a tecnología, en su posterior visita verificaron que la sistematización del proceso administrativo logró cumplir las expectativas que desde hace muchos años esperaban, los entrevistados recomiendan y se sienten a gusto con la nueva metodología de atención en cuanto a reducción de tiempo y hacen la sugerencia de
		¿En qué formas considera usted que debería reestructurarse los procesos administrativos para su mejor atención?	Quizá con un tema de tijereta o número de cita para poder acercarse a una hora en específico y no estar haciendo colas y esperando la gestión de una persona para que se pueda registrar la solicitud de otra.	Hasta el año pasado si hacia falta de forma urgente algún cambio en sus procesos pues, todos los años, durante varias promociones de mis hijos he tenido el problema de los tiempos de atención,	Con respecto a tiempos de atención hasta el año pasado era pésimo, ahora que he solicitado un certificado todo ha sido super veloz, se nota el cambio.	

				pero este año se nota el cambio y esmero que han puesto en mejorar esta parte importante de la atención.		utilizar herramientas informáticas para las solicitudes.
		¿Considera importante algún otro medio de información para poder hacer seguimiento a su solicitud?	Podría notificarse mediante mensaje de texto o correo que ya se realizó el trámite, para que se pueda acercar con la certeza de la atención.	Si pudieran implementar un aplicativo para hacer solicitudes ya no presenciales sino todo de manera virtual.	Con el avance de la tecnología en estos tiempos se evita hacer cosas de manera presencial, debería haber alguna plataforma digital para solicitudes y pagos.	
Sistematización de la gestión administrativa	B.1.	¿Considera usted que los tiempos en atención del servicio administrativo de atención al usuario es muy prolongado?	Hace un tiempo si, pues tenía que apersonarme, hacer el pago de la solicitud y luego esperar que la señorita de tramites ingresara la solicitud y nos decía que debíamos volver en 4 a 5 días posteriores a recibida la solicitud, pero hace poco fui a solicitar un certificado y todo el proceso fue de maso menos 1 hora.	Antes si, teníamos que hacer largas colas para que busquen archivo por archivo y en el peor de los casos nos decían para que regresemos después de 3-4 días hábiles, ahora solo demoran un máximo de 10 minutos en tomar nuestra solicitud y en promedio 1 hora para entregar lo solicitado.	De 4-5 días el año pasado, de 30 minutos para que cada área atienda la solicitud que después sería respondida con vuelvan después, definitivamente ahora con un tiempo aproximando de 1 hora no hay nada mejor, salvo que pudiesen seguir ajustando estos tiempos, de todos modos, de por sí ya está bien que solo	Los usuarios experimentan mejora en el tiempo de atención, es perceptible en todos los casos el cambio que existe entre la gestión antes de la sistematización y posterior a esta.

				esperemos ese tiempo.	
B.2.	¿Cómo accede ahora usted a los documentos ya archivados del proceso administrativo?	He buscado duplicado de certificados de hace 10 años y los han ubicado fácilmente y me imprimían una copia de lo que esta digitalizado.	Solicité un duplicado de mi constancia de matrícula de hace más de 15 años y estaba ahí, en una imagen, cómo si no hubieran pasado los años, lo imprimen y lo entregan sin inconveniente.	Por comentarios sé que están dando información y expidiendo certificados de hace más de 10 años, aún no he solicitado de esas fechas, pero si me lo confirman otros padres en las reuniones que tenemos entonces genial.	Los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad.
B.3.	¿Cree usted que la información que tiene la institución sobre sus solicitudes se encuentra respaldada de algún modo?	Si, cuando me he acercado para múltiples tramites tienen un historial donde se graba todas mis solicitudes y pago y eso me da la seguridad que la información está respaldada	Considero que no solo de mis solicitudes, pues que una solicitud de certificado que fue expedido hace 15 año exista es que mantienen un respaldo de todas maneras.	Considero que sí, pues sé de sistemas y para haber realizado una sistematización de sus procesos de ese modo, pues debe llevar un respaldo así sea como mínimo con la base de datos general.	Los tres encuestados coinciden en que, si encuentran información para solicitudes de más de 10 años de antigüedad, entonces si existe un respaldo para la información.
B.4.	¿Cree usted que se nota un cambio en el proceso	Si, todo es más rápido y el mismo día tengo lo que requiero, así que	Enormemente, todo es fluido y rápido, estoy agradecido de la	Desde lejos todo ha mejorado a raíz de esa sistematización, haría	Los encuestados reconocen de gran manera que

		administrativo después de la sistematización en esta área?	todo va bien desde esa mejora.	consideración a los usuarios con temas de su tiempo en estos trámites.	un llamado a que puedan replicar este método de no existir en otros centros educativos.	se ha superado el tema del tiempo de atención al usuario, que están de acuerdo con que se utilice
		¿Considera que mejoraría el proceso administrativo con una herramienta informática?	Desde que volví a realizar una solicitud hace unas semanas, todo es más rápido, consulté y me dijeron que ahora todo está sistematizado, que bueno se nota en el tiempo de atención.	Definitivamente sí, prueba de esto es la mejora que ha producido en la atención al usuario una sistematización tan esperada por todos.	Claro que sí, prueba de ello es los resultados hacia con nosotros como padres el poder apoyarnos en algo que se ejecuta de modo tan eficiente.	métodos informáticos para la mejora y que identifican los conocimientos del personal administrativo que los atiende.
		¿Cree usted que el personal administrativo está capacitado para utilizar herramientas informáticas?	Hasta donde he solicitado atención todos tienen muy buen manejo de las herramientas como PC y guía de los procedimientos a los usuarios.	Considero que sí, pues siempre son muy atentos con las personas que no manejan bien el entorno informático.	Las veces que me han atendido los he notado con un experto en lo informático, así que considero que, si tienen capacitación en su puesto, aparte porque es un requerimiento para su puesto en el estado.	

Anexo 4: Integración de información de las entrevistas

Subcategoría	directivo	administrativo	padre de familia	Interpretación
Proceso administrativo	Se cumple con los procesos establecidos en las directivas correspondientes sobre gestión administrativa, se realiza la retroalimentación para seguir mejorando tras la sistematización.	El proceso administrativo presenta mejoras gracias a la sistematización, ya que la información se encuentra a la mano de manera casi inmediata y esto beneficia a la gestión.	Todos los usuarios coinciden en que experimentaron una gestión administrativa precaria en cuanto a tecnología, en su posterior visita verificaron que la sistematización del proceso administrativo logró cumplir las expectativas que desde hace muchos años esperaban, los entrevistados recomiendan y se sienten a gusto con la nueva metodología de atención en cuanto a reducción de tiempo y hacen la sugerencia de utilizar herramientas informáticas para las solicitudes.	Según la respuesta del directivo en el proceso administrativo de la institución se realiza la retroalimentación del desarrollo de la sistematización, el personal administrativo que es el principal sujeto beneficiado con la sistematización siente que puede ser más eficiente en su labor, los padres de familia son los primeros en sentirse reconfortados por el avance en la gestión de cara a los usuarios. Todas las personas encuestadas están favorecidas con esta implementación.
Normatividad	Cumple y tiene conocimiento sobre la normativa vigente y se aplica en la gestión vigente.	Conocen referente a las normas vigentes y que se ejecutan en la gestión actual, no existe problemas referentes a la normativa.	NO APLICA	En respuesta del directivo y el personal administrativo, ambos coinciden que, si se concreta el cumplimiento a la normativa vigente para la institución, haciendo que no sea un punto de observación en cuanto a normas.
Tiempo en atención	Cumple con los procesos establecidos, optimizando tiempos gracias a la sistematización.	Con la sistematización la atención es más fluida y eficiente, de esta manera mejora el tiempo de atención.	Los usuarios experimentan mejora en el tiempo de atención, es perceptible en todos los casos el cambio que existe entre la gestión antes de la sistematización y posterior a esta.	De acuerdo a la respuesta del directivo se ha optimizado de manera exponencial después de la sistematización a la gestión administrativa, el administrativo indica que la atención se realiza de manera fluida y esto ha mejorado el tiempo de atención, los usuarios se encuentran más que satisfechos con la nueva metodología, en líneas generales es positiva la adaptación y respuesta a la sistematización.
Búsqueda de información	Se cuentan con acceso a una plataforma local	Desde la sistematización la información está a la	Los usuarios confían en la accesibilidad a su información y la visualización de	En respuesta del directivo confirma que recién se puede almacenar la información

	donde esta almacenada la información actual gracias a la sistematización.	mano y puede accederse de manera inmediata.	sus solicitudes, ya que les brinda seguridad que hayan podido acceder a información remota de forma digitalizada, cuando antes no podrían haberla visualizado con la misma facilidad.	digitalizada, el administrativo indica que ahora ya cuentan con acceso a la información de manera inmediata, los usuarios indican que les agrada y les favorece poder acceder a rangos de consulta de muchos años y poder encontrar sus documentos de forma digitalizados, en todos los casos se cuenta con respaldo de la información.
Seguridad de la información	Desde que se realizó la sistematización la información actual cuenta con un respaldo de la información, debido a que Los documentos e información en general es digital.	La información tiene un respaldo ya que, desde la sistematización, esta información se encuentra digitalizada y en una nube.	Los tres encuestados coinciden en que, si encuentran información para solicitudes de más de 10 años de antigüedad, entonces si existe un respaldo para la información.	El directivo indica que posterior a la sistematización la información cuenta con respaldo digital, el administrativo indica también que accede a la información que se contiene en la nube después de la sistematización, los usuarios deducen que de contar con información de una década pasada entonces si existe un respaldo a los documentos, en todos los casos se implementó un proceso que no existía de manera exitosa.
Capacitación continua	Se brinda capacitaciones constantes para mantener al personal actualizado y pueden desarrollar sus labores de manera óptima.	A partir de la sistematización las capacitaciones son un punto clave, para mantener la fluidez y buen manejo de la información.	Los encuestados reconocen de gran manera que se ha superado el tema del tiempo de atención al usuario, que están de acuerdo con que se utilice métodos informáticos para la mejora y que identifican los conocimientos del personal administrativo que los atiende.	El directivo indica que se brinda de manera constante la capacitación para mantener al personal actualizado, el administrativo indica que es fundamental mantenerse actualizados para mantener la fluidez en el proceso, los usuarios indican que reconocen al personal capacitado, pero se debe mantener en constante la información y actualización para las funciones administrativas, se logra tomar como prioridad y comprender la importancia de la capacitación continua.